Об обработке более 3 миллионов звонков Единым консультационным центром Роспотребнадзора

Автор: Гаврин О.С.
01.12.2020 14:02 -

Единый консультационный центр Роспотребнадзора с января 2020 года принял и обработал более 3,0 миллионов звонков по тематикам новой коронавирусной инфекции, вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия и защиты прав потребителей.

Более 50% вопросов по тематикам новой коронавирусной инфекции касались общей информации о вирусе, его симптомах, мерах профилактики, условиях соблюдения изоляции, группах риска, тестировании и актуальной эпидемиологической ситуации в субъектах Российской Федерации и других странах.

Операторами предоставляется информация об условиях соблюдения карантина, порядке и сроках тестирования лиц, их выписки в связи с внесением изменений в санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», направленных на оптимизацию проведения исследований и противоэпидемических мероприятий для повышения охвата населения тестированием на новую коронавирусную инфекцию.

В связи с началом авиасообщения и заменой установленных требований по обязательной 14-дневной изоляции на ПЦР-тест операторы продолжают предоставлять информацию гражданам о порядке прохождения тестирования и государственных услугах, оказываемых Роспотребнадзором через портал государственных услуг, а также условиях изоляции во время ожидания результатов тестирования. Предоставляется информация и о требованиях, предъявляемых к иностранным гражданам при пересечении границы Российской Федерации.

Ряд обращений связаны с порядком работы различных объектов сферы услуг, действующих ограничительных мерах и режима самоизоляции. Операторами, как и ранее, предоставляется контактная информация по вопросам получения постановлений об изоляции, результатов тестирования, региональных ограничительных мерах.

При обращении в центр по вопросам защиты прав потребителей (например, об условиях возврата денежных средств за туристические путевки, авиабилеты, билеты на массовые мероприятия) операторы направляют граждан для расширенной консультации, которую проводят специалисты территориальных органов и организаций Роспотребнадзора.

Автор: Гаврин О.С.
01.12.2020 14:02 -

Операторы помогают предотвратить незаконные (мошеннические) действия лиц, пользующихся сложившейся эпидемиологической ситуацией, представляясь специалистами Роспотребнадзора.

В случае, если поднимаемые вопросы не относятся к деятельности Роспотребнадзора, операторами предоставляется краткая первичная консультация и имеющаяся в наличии контактная информация для обращения по компетенции: по вопросам оформления листков нетрудоспособности по коронавирусной инфекции, отсутствии масок и медикаментов, мер социальной поддержки, осуществления образовательной деятельности, оказания медицинской помощи.

Единый консультационный центр Роспотребнадзора создан для оказания информационной и консультационной помощи гражданам по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей. Консультационный центр функционирует в круглосуточном режиме, без выходных дней на русском и английском языках, по номеру 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).